

# Livret personnel de compétences

## Médiation professionnelle

Ce livret personnel de compétences a pour objectif de permettre au stagiaire de suivre sa progression tout au long de la formation.

Il permet au stagiaire de se positionner par rapport aux compétences attendues à la fin de la formation.

Ce positionnement est personnel et s'enrichit au fil des apports et échanges avec le formateur.

Ce livret sera rempli tout au long de la formation par le stagiaire.

Les tableaux de compétences seront également remplis en parallèle par le formateur puisqu'ils serviront à établir un diagnostic final sur les connaissances acquises au cours de la formation.

## Objet du référentiel pédagogique

Ce référentiel pédagogique présente l'ensemble des compétences évaluées dans les domaines et sous-domaines de la formation.

Il précise les compétences techniques attendues à la fin de la formation.

## Résumé

Comment gérer un conflit ? Comment faire de la médiation une solution pour lutter contre un conflit naissant ? Comment désamorcer une situation conflictuelle ? Notre formation médiation et gestion de conflits aidera les stagiaires de votre entreprise à répondre à ces questions tout en leur apportant des connaissances concrètes en termes de psychologie et de self-défense.

## Objectif

A l'issue de la formation, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- Maîtriser une situation conflictuelle, éviter la surenchère et intégrer le rôle d'un médiateur
- Savoir garder la maîtrise de soi, gérer son stress et ses émotions
- Comprendre la typologie des personnalités et adapter son comportement
- Maîtriser les gestes techniques de dégagement en cas d'agression

| Domaine                                                                     | A                | ECA              | NA               | Remarque |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|----------|
| Comprendre les situations de conflit, les désamorcer ( <i>de 8h à 10h</i> ) | <br>  <br>  <br> | <br>  <br>  <br> | <br>  <br>  <br> |          |
| Désamorcer un conflit et jouer un rôle de médiateur ( <i>de 12h à 14h</i> ) | <br>  <br>  <br> | <br>  <br>  <br> | <br>  <br>  <br> |          |

A = Acquis

ECA = En cours d'acquisition

NA = Non acquis